



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลโคราช

อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒



โดย วิทยาลัยนครราชสีมา



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการงานที่ได้ดำเนินการและได้รับการพัฒนาครอบคลุมภารกิจหลักในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลโคราช อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 27.67 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านการส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข รองลงมาได้เข้ามาติดต่อขอรับบริการงานด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน คิดเป็นร้อยละ 25.07 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านการก่อสร้างและบูรณะถนน คิดเป็นร้อยละ 24.21 และมาติดต่อขอรับบริการงานด้านภาษีอากรและค่าธรรมเนียมต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 23.05

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชน พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคราช ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) โดยระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.26 ได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.82$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.42 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.82$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.33 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.81$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.18 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.81$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.11 ซึ่งทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามหน่วยงานภายในองค์การบริหารส่วนตำบลโคราช อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา พบว่า

1) สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลโคราช ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.81$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.21 โดยคะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

2) กองคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลโคราช ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.82$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.41 โดยได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

3) กองช่างขององค์การบริหารส่วนตำบลโคราช ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.81$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.20 โดยได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10



**การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลโคราช จำแนกตามภาระงานหลัก**

1) การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานออกแบบและบริการข้อมูลของ
องค์การบริหารส่วนตำบลโคราช ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.80$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.07 โดยได้คะแนน
เทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

2) การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานควบคุมโรคขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลโคราช ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ
“มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.81$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.28 โดยได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐาน
อยู่ในระดับ 10

3) การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานส่งเสริมด้านอาชีพขององค์การ
บริหารส่วนตำบลโคราช ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่
ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.82$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.45 โดยได้คะแนนเทียบเกณฑ์
มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

4) การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานทะเบียนควบคุมและเร่งรัดรายได้
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคราช ประชากรกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.81$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.29 โดยได้คะแนน
เทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลโคราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีการให้บริการโดยภาพรวมของระดับความพึงพอใจ
คิดเป็นร้อยละ 96.26

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะเห็นว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคราช โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านกระบวนการขั้นตอน
การให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการ โดยมีความพึงพอใจสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 96.42 รองลงมาด้าน
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.33 ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชน
ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.18 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชน
ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.11



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ผลการประเมินความพึงพอใจเทียบเกณฑ์มาตรฐานตามมิติที่ 2 มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการ
จำแนกตามกรอบภาระงานที่ประเมิน ซึ่งประกอบด้วย งานออกแบบและบริการข้อมูล งานควบคุมโรค
งานส่งเสริมด้านอาชีพ และงานทะเบียนควบคุมและเร่งรัดรายได้ ผลรวมระดับความพึงพอใจคำนวณ
ตามสูตรมีค่าเท่ากับ 385.08 คิดเป็นร้อยละ 96.27 โดยเทียบเกณฑ์มาตรฐานตามมิติที่ 2 คะแนนที่ได้
จะมีค่าเท่ากับ 10 คะแนน

การสำรวจความคิดเห็นของประชาชน พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลโคราชมีการให้บริการแก่
ประชาชนแบบเชิงรุกเพื่อให้ประชาชนสะดวกสบาย ง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการในด้านต่าง ๆ โดย
รูปแบบการบริหารงานส่วนใหญ่เน้น บุคลากรของ อบต. มีความเป็นกันเองกับประชาชน เจ้าหน้าที่
ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีดี ยิ้มแย้มแจ่มใส การเข้าติดต่อสื่อสารมีความรวดเร็วบริการดีมาก อสม.
ปฏิบัติหน้าที่เต็มความสามารถทั้งการตรวจสุขภาพผู้สูงอายุและการดูแลเรื่องลูกน้ำยุงลาย มีรถให้บริการ
เก็บขยะค่าใช้จ่ายเดือนละ 20 บาท โดยมีการแบ่งวันมาเก็บในพื้นที่ อบต. อย่างชัดเจน โดยการ
หมุนเวียน 8 หมู่บ้าน ส่วนมากจะแบ่งเป็นช่วงเช้าและบ่าย ทั้งนี้ยังมีการส่งเสริมอาชีพให้แก่ประชาชนใน
ชุมชน เช่น การทำน้ำสมุนไพร กะหรี่ปั๊ป สาकुไล่หนู พริกแกงพริกป่น บางครั้งจะส่งต่อให้กับร้านค้าใน
หมู่บ้าน บางครั้งก็ส่งต่อให้ผู้ขายรายใหญ่ เป็นต้น และเมื่อมีงบประมาณเข้ามา ทาง อบต.จะมีการ
ประชุมเพื่อสอบถามปัญหา แก้ไขปัญหาโดยจะแก้ปัญหาที่เร่งด่วนก่อน ทั้งนี้จากผลการสำรวจประชาชน
กลุ่มตัวอย่างได้แสดงข้อคิดเห็นถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารงานภาพรวมอยู่ในระดับ
มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.26

นอกจากนี้ประชาชนกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโคราช ได้เสนอแนะ
เพิ่มเติมดังนี้

1. ควรมีรถประชาสัมพันธ์เพื่อกระจายข่าวให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง
2. ควรมีมาตรการในการแก้ปัญหาภัยแล้งหรือหาแหล่งน้ำเพิ่มเติมเพื่อใช้กักเก็บน้ำเพื่อ
ประกอบการเกษตรและสาธารณูปโภคต่างๆ
3. ควรมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อสร้างท่อระบายน้ำทั้งสองฝั่งถนน
4. สำรวจจุดบริการไฟส่องสว่างภายในหมู่บ้านและถนนจุดต่างๆ โดยรอบให้สว่างทั่วถึง
พร้อมทั้งเพิ่มความถี่ในการตรวจสอบและการซ่อมบำรุงไฟส่องสว่างของชุมชนให้เพียงพอ เพื่ออำนวยความสะดวกด้านการจราจรและการสัญจรเวลากลางคืน



ภาคผนวก ค



ภาคผนวก ค

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคราช
อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา

.....
แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคราช เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการ และกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชน คณะผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามสายงาน และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

โดยจำแนกตามส่วนงานต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคราช

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะ

การตอบแบบถามขอความกรุณาให้ท่านตอบให้ครบทุกข้อซึ่งข้อมูลทุกข้อมีความสำคัญต่อความถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคราชเป็นอย่างยิ่ง คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ จะไม่มีผลกระทบต่อนท่านทางด้านการรับบริการแต่อย่างใด

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

คณะผู้วิจัย



ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ () 1. ชาย () 2. หญิง
2. อายุ () 1. 20 – 30 ปี () 2. 31 – 40 ปี () 3. 41 – 50 ปี () 4. 50 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
() 1. ต่ำกว่าประถมศึกษา/หรือไม่ได้เรียน () 2. ประถมศึกษา
() 3. มัธยมศึกษา () 4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
() 5. ปริญญาตรี () 6. สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ
() 1. ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ () 2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ
() 3. พนักงานบริษัทเอกชน () 4. เกษตรกรรม
() 5. นักเรียน/นักศึกษา () 6. ค้าขาย/อาชีพอิสระ
() 7. รับจ้างทั่วไป () 8. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ
() 9. ว่างาน () 10. ประกอบธุรกิจส่วนตัว (ระบุ).....
5. รายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ)
() 1. น้อยกว่า 2,000 บาท () 2. 2,001 - 4,000 บาท
() 3. 4,001 - 6,000 บาท () 4. 6,001 - 8,000 บาท
() 5. 8,001 - 10,000 บาท () 6. มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป
6. ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาท่านเคยมาติดต่อท้องที่การบริหารส่วนตำบลโคราชจำนวน....ครั้ง (โดยประมาณ)
7. ส่วนใหญ่ ท่านมาติดต่อท้องที่การบริหารส่วนตำบลโคราชเพื่อขอรับบริการในส่วนงานใด
() 1. สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล () 2. กองคลัง
() 3. กองช่าง
8. ท่านมาใช้บริการในส่วนงานตาม ข้อ 7. เกี่ยวกับเรื่องใด
() 1. งานด้านการก่อสร้างและบูรณะถนน () 2. งานด้านการส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข
() 3. งานด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน () 4. งานด้านภาษีอากรและค่าธรรมเนียมต่างๆ
9. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคราชจากข้อใด
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
() 1. เอกสารสิ่งพิมพ์/แผ่นพับ () 2. สื่อสิ่งพิมพ์ () 3. ติดประกาศต่างๆ
() 4. แผ่นผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน () 5. เว็บไซต์ () 6. เสียงตามสาย () 7. อื่นๆ.....



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตามส่วนงานต่างๆ ขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลโคราช**

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

1. สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ☐ เคยใช้บริการ ☐ ไม่เคยใช้บริการ

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง					
2. มีการแนะนำขั้นตอนที่หลากหลาย มีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
3. การให้บริการสะดวกรวดเร็วเหมาะสม					
4. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม					
5. แบบฟอร์มและคำร้องต่างๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย					
6. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม/คำร้องต่างๆ ชัดเจน					
7. ความโปร่งใสในการให้บริการ					
8. ความถูกต้องของงานที่ให้บริการ					
9. ความรวดเร็วของการให้บริการ					
10. ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ					
11. ความยืดหยุ่นในการให้บริการ					
12. ความเสมอภาคในการให้บริการ					
13. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2. การให้บริการช่วงวันหยุดราชการ					
3. มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็นและทาง โทรศัพท์ เป็นต้น					
4. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ					
5. มีสื่อออนไลน์ด้านข้อมูลข่าวสาร รับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ					
6. การออกหน่วยเคลื่อนที่					



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
7. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้ชัดเจน					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย					
3. เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการ ให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กิริยามารยาทของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย					
5. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
6. เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการ					
7. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับ บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
8. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
10. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากร ผู้ให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหาร ส่วนตำบล					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไป รับบริการ					
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ การให้บริการเห็น ง่าย บอกจุดบริการ					
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ เรียบร้อย					



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
1. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเหมาะสม เกี่ยวกับ					
4.1 ที่นั่งพักรอรับบริการที่เพียงพอและสะดวกสบาย					
4.2 มีน้ำดื่ม หรือ เครื่องดื่มบริการประชาชนที่มาใช้บริการ					
4.3 มีสื่อ สันทนาการต่างๆ ระหว่างรอรับบริการ เช่น หนังสืออ่านเล่น หรือ หนังสือพิมพ์ หรือ โทรศัพท์					
4.4 ห้องน้ำ					
5. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
6. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูล สารสนเทศ วัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ					
7. สถานที่จอดรถมีความปลอดภัย สะดวกสบายและเพียงพอ					
8. สื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
9. มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ					
10. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล					

ข้อเสนอแนะ

- ปัญหาในการให้บริการ.....
- ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....